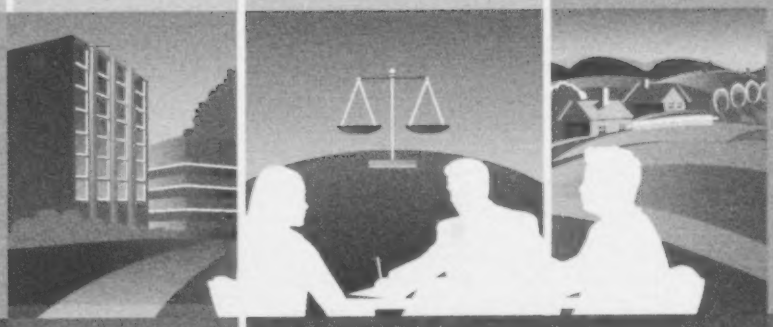


COMMISSION
MUNICIPALE DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2010-2011

Québec

COMMISSION
MUNICIPALE DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2010-2011

Cette publication a été rédigée par la Commission municipale du Québec.

Dépôt légal, 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-62666-4 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-62665-7 (version électronique)
ISSN 1709-6235 (version imprimée)
ISSN 1923-7847 (version électronique)

© Gouvernement du Québec, 2011

La publication se trouve sur le site Internet
de la Commission municipale du Québec, à l'adresse suivante :

www.cmq.gouv.qc.ca

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion de la Commission municipale du Québec pour l'exercice 2010-2011.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire,

Laurent Lessard
Québec, octobre 2011

Monsieur Laurent Lessard
Ministre des Affaires municipales,
des Régions
et de l'Occupation du territoire
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Aile Chauveau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4J3

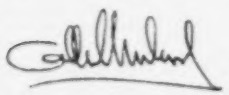
Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission municipale du Québec.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2011.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président,



Gilbert Charland
Québec, octobre 2011

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

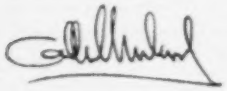
Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données contenus dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission municipale du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le président,



Gilbert Charland
Québec, octobre 2011

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Gilbert Charland
Président
Commission municipale du Québec

Monsieur le Président,

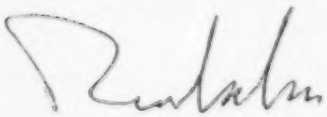
Dans le cadre de l'entente de service de soutien administratif intervenue entre la Commission municipale du Québec et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission municipale du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission municipale du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons réalisés au cours de notre examen.

Ceux-ci ont été effectués en tenant compte des normes de l'Institut des vérificateurs internes. Ils ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie par le personnel Ministère. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquence nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information contenue dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le vérificateur interne,



Roger Langlois, CGA
Québec, septembre 2011

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je vous présente le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission municipale du Québec dont les activités étaient sous la responsabilité de M. Pierre Delisle, président au 31 mars 2011.

Ce rapport fait état des différents aspects de l'action de la Commission aux plans administratif et juridictionnel en lien avec le Plan stratégique 2009-2013.

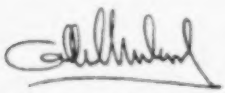
L'année 2010-2011 fut marquée par une augmentation appréciable du nombre de demandes en matière de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes, mais aussi et surtout par la diversité des mandats à réaliser. La Commission a notamment reçu un mandat du gouvernement pour tenir une enquête publique sur une municipalité, en plus d'agir comme tuteur auprès de trois municipalités et d'en administrer une à titre provisoire.

Par ailleurs, au cours de cet exercice financier, la Commission a procédé à plusieurs médiations pour la résolution de différends entre municipalités.

La Commission s'est aussi vu accorder deux nouvelles compétences, soit l'une relative à la gestion des voies publiques, et l'autre en matière d'éthique et de déontologie municipale. En regard de cette compétence, un vice-président à l'éthique a été nommé.

Je remercie, au nom de mon prédécesseur, les membres et le personnel de la Commission pour leur professionnalisme et leur rigueur dans l'accomplissement des mandats.

Le président,



Gilbert Charland
Septembre 2011

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1 Présentation générale de la Commission municipale du Québec 1
1.1 Mission, vision et valeurs organisationnelles 1
1.2 Mandats de la Commission 1
1.3 Clientèle et partenaires 4
1.4 Structure organisationnelle de la Commission 4

Chapitre 2 Présentation des résultats 2010-2011 6
2.1 Faits saillants de l'exercice 6
2.2 Résultats concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 7
2.3 Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens 11

Chapitre 3 Ressources humaines, financières et informationnelles 14
3.1 Ressources humaines 14
3.2 Ressources financières 16
3.3 Ressources informationnelles 16

Chapitre 4 Rapport des activités administratives et juridictionnelles de la Commission 17
4.1 Activités administratives 17
4.2 Activités juridictionnelles 20

Chapitre 5 Application des lois, règlements et politique 29
5.1 Accès à l'information et protection des renseignements personnels 29
5.2 Accès à l'égalité en emploi 29
5.3 Éthique et déontologie 30
5.4 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 30
5.5 Plan d'action en matière de développement durable 30

ANNEXE A Sommaire du Plan stratégique 31
ANNEXE B Déclaration de services aux citoyens 32
ANNEXE C Statistiques des dossiers traités par la Commission 35
ANNEXE D Code d'éthique et de déontologie 36
ANNEXE E Plan d'action en matière de développement durable 38

CHAPITRE 1
PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

1.1 MISSION, VISION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES

MISSION

La Commission municipale du Québec agit comme tribunal et organisme administratifs, enquêteur et conseiller, dans une perspective d'efficience de ses actions auprès des intervenants du monde municipal.

VISION

Un organisme reconnu pour son expertise et sa contribution novatrice au monde municipal.

VALEURS ORGANISATIONNELLES

Les valeurs organisationnelles qui guident la Commission dans ses actions sont :

- l'indépendance et l'impartialité;
- l'accessibilité et l'écoute;
- la qualité et la cohérence;
- la diligence et la compétence.

1.2 MANDATS DE LA COMMISSION

La Commission municipale exerce ses compétences sous quatre volets. Elle agit principalement comme tribunal et organisme administratifs. Elle intervient aussi à titre d'organisme d'enquête et de conseil.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF

En tant que tribunal administratif, la Commission est chargée de rendre des décisions suivant des demandes formulées par des citoyens, des organismes à but non lucratif et des municipalités en fonction des diverses lois lui donnant des pouvoirs habilitants.

Dans le cadre de cette fonction, elle s'assure du respect du droit des parties de se faire entendre et motive ses décisions.

Ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières ou de la taxe d'affaires et de leur révision;
- avis sur la conformité de certains règlements d'urbanisme;
- destitution du président d'élection;
- constatation de la fin de mandat d'un élu;
- arbitrage d'entente intermunicipale;
- arbitrage conventionnel entre municipalités;
- arbitrage ou révision concernant le fonds réservé à la réfection et à l'entretien de voies publiques (carrière ou sablière);
- ordonnance relative à l'utilisation partagée d'une installation d'utilité publique;
- tarification à l'égard des lieux d'élimination des matières résiduelles;
- fixation du taux de vente de l'eau ou du service d'égout;
- détermination de travaux utiles à plusieurs municipalités;
- gestion des voies publiques;
- éthique et déontologie pour les élus municipaux.

Dans certaines de ces compétences, la Commission peut agir à titre de médiateur.

ORGANISME ADMINISTRATIF

En tant qu'organisme administratif, la Commission est appelée à prendre des décisions en lieu et place d'une municipalité en diverses matières.

Ainsi, elle administre provisoirement une municipalité lorsqu'il n'y a plus quorum au sein du conseil, en adoptant toute mesure jugée nécessaire à son bon fonctionnement.

Même lorsqu'il y a quorum, une municipalité peut être assujettie au contrôle de la Commission par décret du gouvernement. Dans ce cas, toute décision du conseil ne devient exécutoire que sur approbation de la Commission.

Elle est aussi appelée à donner son approbation ou son autorisation sur des sujets relevant de sa compétence.

Ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- administration provisoire d'une municipalité locale;
- autorisation donnée au greffier ou au secrétaire-trésorier de ne pas agir à titre de président d'élection;
- assujettissement d'une municipalité à son contrôle (tutelle);
- approbation administrative de certains règlements, à la suite ou non de l'exercice d'un droit d'opposition.

ORGANISME D'ENQUÊTE

En tant qu'organisme d'enquête, à la demande du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ou du gouvernement, la Commission enquête et fait rapport.

Ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- enquête sur l'administration financière de municipalités à la demande du ministre;
- enquête sur tout aspect de l'administration de municipalités, à la demande du gouvernement.

ORGANISME-CONSEIL

En tant qu'organisme-conseil, la Commission soumet des avis au ministre, pour orientation ou pour décision, en matière municipale.

Dans certains cas, la Commission tient des audiences avant de formuler son avis.

Ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- constitution d'une municipalité, changement de nom, annexion, regroupement et redressement des limites territoriales;
- détermination du caractère supralocal d'un équipement, d'une infrastructure, d'un service ou d'une activité (EISA) et établissement des règles de gestion, de financement et de partage des revenus;
- avis donné au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, à sa demande, sur toute matière soumise à son approbation.

Les principaux pouvoirs habilitants de la Commission municipale émanent des lois suivantes :

- Loi sur la Commission municipale (L.R.Q., c. C-35);
- Loi sur la fiscalité municipale (L.R.Q., c. F-2.1);
- Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1);
- Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19);
- Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (L.R.Q., c. A-19.1);
- Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (L.R.Q., c. M-22.1);
- Loi sur les compétences municipales (L.R.Q., c. C. 47.1);
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (L.R.Q., c. O-9);
- Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (L.R.Q., c. E-2.2);
- Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2);
- Loi sur les commissions d'enquête (L.R.Q., c. C-37);
- Loi sur certaines installations d'utilité publique (L.R.Q., c. I-13);
- Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (L.R.Q., c. E-20.001);
- Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale (L.R.Q., c. E-15.1.0.1).

1.3 CLIENTÈLE ET PARTENAIRES

CLIENTÈLE

La Commission municipale est au service des municipalités locales, des municipalités régionales de comté (MRC), des organismes à but non lucratif (OBNL) et des citoyens.

PARTENAIRES

À la suite de la signature d'une entente de services le 14 mars 2007, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) fournit à la Commission municipale du Québec des services administratifs dans les domaines de la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, de même qu'en vérification interne.

La Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) diffuse gratuitement sur son site Internet (**www.jugements.qc.ca**) les décisions de la Commission municipale du Québec.

1.4 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA COMMISSION

La Commission municipale du Québec est composée d'un président, de trois vice-présidents, de sept membres agissant comme juges administratifs et d'une secrétaire.

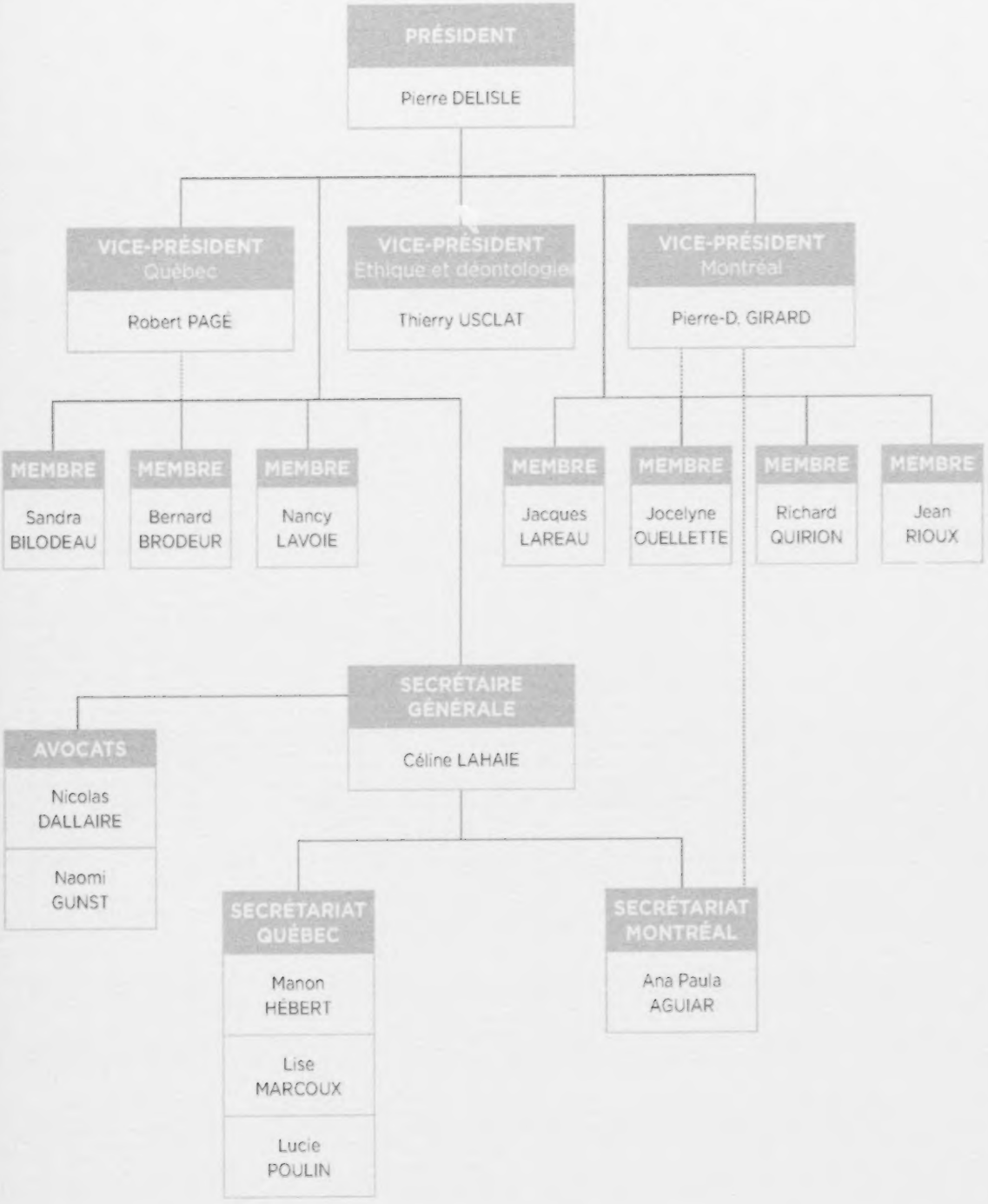
Pierre Delisle, président
Pierre-D. Girard, vice-président
Robert Pagé, vice-président
Thierry Usclat, vice-président

Sandra Bilodeau
Bernard Brodeur
Jacques Lareau
Nancy Lavoie
Jocelyne Ouellette
Richard Quirion
Jean Rioux

Céline Lahaie, secrétaire

La Commission peut aussi compter sur la collaboration de 2 professionnels, de 3 agentes de secrétariat et d'une technicienne en administration, pour un total de 18 employés.

COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC



CHAPITRE 2
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2010-2011

Ce chapitre expose les résultats atteints par la Commission suivant les objectifs établis dans son Plan stratégique 2009-2013, qui peut être consulté sur le site de la Commission au **www.cmq.gouv.qc.ca**. L'annexe A du présent rapport présente un sommaire du Plan stratégique.

2.1 FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE

La Loi sur la fiscalité municipale prévoit la révision périodique des reconnaissances obtenues aux fins d'exemption des taxes foncières, tous les neuf ans. La Loi a été modifiée en décembre 2000, et la Commission a rendu ses premières décisions en 2001. Afin de respecter l'obligation qui lui est faite d'aviser les organismes que leur reconnaissance doit être révisée, elle a procédé au cours du présent exercice à la révision de ces reconnaissances. C'est ce qui explique que, en raison de la fin du premier cycle de neuf ans, le nombre de demandes à traiter en matière d'exemption de taxes a considérablement augmenté.

Afin de respecter son engagement inscrit au Plan stratégique, la Commission a procédé à un sondage auprès des organismes à but non lucratif qui ont obtenu une reconnaissance aux fins d'exemption des taxes.

La Commission a été saisie de plusieurs demandes visant à rendre une décision à la suite d'un différend entre municipalités. Afin d'assurer une prestation de services de qualité aux municipalités, elle a offert à celles-ci de participer à des séances de médiation, dans les matières qui s'y prêtent, en vue de régler leur différend par la négociation plutôt que par l'arbitrage.

La Commission a aussi été appelée à administrer provisoirement une municipalité et à agir comme tuteur auprès de trois municipalités. En plus de la tutelle dans le cas de la municipalité de Lamarche, la Commission a aussi reçu du gouvernement le mandat de tenir une enquête publique concernant l'administration de cette municipalité.

Au cours de l'exercice, la Commission s'est vu confier deux nouvelles compétences : l'une, qui émane de la Loi sur les compétences municipales, lui a été attribuée en juin 2010 et concerne la gestion des voies publiques; l'autre a trait à l'éthique et à la déontologie municipale suivant la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale, sanctionnée en décembre 2010.

En regard de la compétence en éthique et déontologie en matière municipale, M[e] Thierry Usclat a été nommé vice-président à l'éthique et à la déontologie municipale; il est entré en fonction le 24 janvier 2011. La Commission s'est vu accorder deux ressources pour accompagner le vice-président dans l'exercice de ses fonctions et la réalisation des mandats.

Au cours de l'exercice, la Commission a étudié un projet de règles de procédures soumises par le comité chargé de ces travaux. En raison de l'attribution d'une nouvelle compétence en éthique et déontologie municipale, elle a convenu de demander au comité de revoir ces règles à la lumière de cette nouvelle compétence.

2.2 RÉSULTATS CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats en regard des orientations du Plan stratégique 2009-2013 en lien avec les deux enjeux suivants : l'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal et la performance organisationnelle.

PROMOUVOIR LE RÔLE ET L'EXPERTISE DE LA COMMISSION – MISE EN CONTEXTE

Par sa stratégie de communication, la Commission entend faire connaître ses différents champs d'action et d'intervention aux acteurs du milieu municipal et réaliser divers outils informatifs à leur intention.

Enjeu 1 – L'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal				
ORIENTATION 1.1 Promouvoir le rôle et l'expertise de la Commission				
Objectif	Indicateurs	Cibles 2009-2013	Résultats au 31 mars 2010	Résultats au 31 mars 2011
Faire connaître les champs d'intervention de la Commission.	Nombre et types d'outils révisés ou réalisés.	D'ici 2013, avoir réalisé trois outils informatifs destinés à la clientèle.	Dépliant sur la médiation Mise à jour du site Internet Publication dans une revue.	Mise à jour du site Internet. Révision du dépliant sur les taxes.
	Nombre de présentations effectuées.	D'ici 2013, avoir effectué dix présentations à des clientèles cibles.	Quatre présentations effectuées.	Aucune présentation en 2010-2011.

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS AU 31 MARS 2011

La Commission a révisé le dépliant sur les taxes afin d'informer les organismes à but non lucratif de leur obligation d'être représentés par un dirigeant de l'organisme ou par un avocat lors de l'audience.

Par ailleurs, la Commission a maintenu à jour les informations sur son site Internet, notamment par l'insertion de nouvelles relatives aux dossiers en cours.

Le tableau qui suit fait état du nombre de visites du site Web depuis le 1er avril 2008. Rappelons que le site de la Commission a été complètement revu au cours de l'exercice 2008-2009.

Visites du site de la Commission municipale du Québec (www.cmq.gouv.qc.ca)

Période	Nombre total de visites
Du 1er avril 2008 au 31 mars 2009	11 689
Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010	15 229
Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011	14 044

ASSURER UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ – MISE EN CONTEXTE

Le recours aux modes alternatifs de résolution de conflits est valorisé et répandu dans la société québécoise.

La Loi sur la Commission municipale prévoit que la Commission peut, avec le consentement des parties, déférer à un médiateur tout différend à l'égard duquel elle peut intervenir.

La Commission entend promouvoir, auprès de sa clientèle municipale, le processus de médiation entre les parties en plus de leur offrir d'intégrer dans leur entente une clause d'arbitrage.

Dans l'optique de favoriser la médiation et de simplifier ou de faciliter l'accès à ses services, la Commission entend poursuivre sa démarche en vue d'obtenir des allègements au cadre législatif encadrant son champ d'action. Elle a l'intention de se doter de règles de procédures afin de mieux encadrer son action, de faciliter le déroulement de l'instance et d'en informer sa clientèle.

Enfin, la Commission veut s'assurer de la satisfaction de sa clientèle quant à ses différents services au moyen de sondages.

Enjeu 1 – L'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal				
ORIENTATON 1.2 Assurer une prestation de services de qualité				
Objectifs	Indicateurs	Cibles 2009-2013	Résultats au 31 mars 2010	Résultats au 31 mars 2011
Maximiser le recours aux modes alternatifs de résolution de conflits.	Nombre de mesures pour améliorer la promotion du service de médiation.	En 2010, avoir mis en place deux mesures.	Trois mesures mises en place.	Poursuite de l'application d'une mesure mise en place en 2009-2010.
	Pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation.	En 2013, traiter 50 % des dossiers par la médiation.	50 % des dossiers traités par la médiation.	76,5 % des dossiers traités par la médiation.
Simplifier l'accès à certains services.	Nombre de services dont l'accès a été simplifié ou facilité.	Avoir modifié les procédures d'accès à trois services d'ici 2011.	Règles de procédure en cours d'élaboration. Modification législative présentée.	Règles de procédures rédigées, mais non adoptées.
S'assurer de la satisfaction de la clientèle.	Taux de satisfaction de la clientèle.	Atteindre, d'ici 2013, un taux de satisfaction de la clientèle de 80 %.	Collecte de l'information en vue de procéder au sondage relatif aux reconnaissances aux fins d'exemption de taxes.	Sondage effectué auprès des organismes à but non lucratif.

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS 2010-2011

Afin de promouvoir la médiation, la Commission a poursuivi la mise en application d'une mesure instaurée au cours de l'exercice antérieur, soit l'offre faite par le président aux municipalités de participer à une séance de médiation dès que la Commission est saisie d'une demande d'arbitrage.

La Commission a été saisie de 21 demandes d'arbitrage en diverses matières. Au cours du présent exercice, elle a offert aux parties en cause dans 17 demandes de participer à la médiation pour régler leur différend. Les parties ont accepté de participer à la médiation pour 13 de ces demandes, soit 76,5 %, tandis que les parties ont refusé la médiation pour 4 demandes. Ces demandes feront l'objet d'un arbitrage.

À la fin du présent exercice, des médiations étaient en cours pour 10 demandes. Trois médiations sont terminées : une de celles-ci a permis la conclusion d'une entente, alors que dans les deux autres cas, aucune entente n'est intervenue. Ces deux demandes se poursuivront en arbitrage.

Le pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation est de 76,5 %. Le taux de réussite est de 33 %.

Le tableau qui suit présente les demandes reçues par type de dossiers au cours de l'exercice 2010-2011 et pour lesquelles la médiation a été offerte ou non.

Type de dossiers	Nombre de dossiers	Médiations offertes	Médiations non offertes	Résultat à la fin de l'exercice
Voie publique	3	3 acceptées		1 demande fermée (succès de la médiation) 2 demandes en traitement (médiation)
Travaux utiles	1		1 (en arbitrage)	1 demande (arbitrage)
Prix de l'eau	1		1 (en arbitrage)	1 demande (arbitrage)
Entente intermunicipale	2	2 refusées		2 demandes en traitement (arbitrage)
Carrière/ sablière	12	9 acceptées 2 refusées	1 (en arbitrage)	1 demande fermée (échec de la médiation) 11 demandes en traitement (3 en arbitrage et 8 en médiation)
Arbitrage conventionnel	2	1 acceptée	1 (en arbitrage)	1 demande fermée (échec de la médiation) 1 demande en traitement (arbitrage)
TOTAL	21	13 acceptées 4 refusées	4	18 demandes en traitement (10 en médiation et 8 en arbitrage) 3 demandes fermées

En ce qui concerne les règles de procédures, un projet a été soumis aux membres, lequel n'a pas été entériné en raison d'ajustements nécessaires découlant de la nouvelle Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale, sanctionnée en décembre 2010.

La Commission a réalisé un sondage auprès des organismes à but non lucratif pour lesquels la Commission a rendu une décision en matière de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes. Les résultats de ce sondage sont présentés sur le site de la Commission. Ils démontrent la satisfaction de la clientèle à l'égard de l'exercice de cette compétence.

La Commission entend procéder à un autre sondage auprès des municipalités qui ont participé à la médiation d'un différend.

RENFORCER LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE DE LA COMMISSION – MISE EN CONTEXTE

Grâce à sa politique de formation continue, la Commission encourage tout son personnel à se perfectionner, ce qui assure le renforcement des compétences mises au service de sa clientèle dans divers champs d'expertise. Le développement des habiletés permettra à tous d'acquérir une plus grande autonomie.

La Commission tient des journées d'échanges et de formation à l'interne, et elle encourage la formation à l'externe, dans le but de maintenir l'excellence de ses services.

Elle évalue les résultats de son action en fonction du nombre de personnes ayant bénéficié de la transmission des connaissances, ainsi que du nombre d'heures de formation suivies, tant à l'interne qu'à l'externe.

Enjeu 2 – La performance organisationnelle

ORIENTATON 2.1 Renforcer la capacité organisationnelle de la Commission

Objectif	Indicateurs	Cibles 2009-2013	Résultats au 31 mars 2010	Résultats au 31 mars 2011
Assurer le transfert des connaissances et le renforcement des compétences.	Nombre de personnes ayant bénéficié du transfert des connaissances.	100 % des départs doivent faire l'objet d'une activité de transfert de connaissances.	Aucun départ à la retraite.	Un départ à la retraite ayant fait l'objet de transmission des connaissances.
	Nombre de participations à des activités de formation et d'échanges.	Tenir annuellement à l'interne au moins trois journées d'échanges et de formation.	Quatre réunions plénières.	Quatre réunions plénières.
	Moyenne d'heures de formation externe par personne.	Atteindre en 2011 et maintenir par la suite une moyenne de 15 heures d'activités de formation externe par personne.	23,6 heures.	26,79 heures.

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS 2010-2011

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, il y a eu un départ à la retraite. Avant son départ, la personne qui a pris sa retraite a assuré la transmission de ses connaissances professionnelles en donnant des séances de formation; cette personne a aussi préparé des documents décrivant les tâches à accomplir.

La Commission a tenu quatre réunions plénières de ses membres, sur cinq jours. Elle a ainsi dépassé l'objectif inscrit à son plan stratégique, qui prévoit trois journées d'échanges et de formation. Pendant les réunions plénières, les activités thématiques suivantes ont été abordées soit : le processus de révision des taxes foncières, les règles de preuve et de procédures, la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale, le processus de traitement des demandes d'enquête en éthique et déontologie municipale et le développement durable.

Au cours de l'exercice financier, une moyenne de 26,79 heures de formation par personne ont été offertes, ce qui représente près du double de ce que la cible indique.

2.3 RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Commission rend compte des engagements à sa déclaration de services aux citoyens, laquelle peut être consultée à l'annexe B.

	Engagements	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011
Traitement de la demande aux fins d'exemption de taxes	Dans les 10 jours suivant la présentation de votre demande, la Commission vous transmet un accusé de réception et vous demande de compléter votre dossier, au besoin. Elle transmet une copie de votre demande à la municipalité locale qui a 90 jours pour faire connaître son opinion à la Commission.	Moyenne de 6 jours pour accuser réception de la demande. L'opinion de la municipalité parvient à la Commission en moyenne dans les 44 jours de la consultation.	Moyenne de 10 jours pour accuser réception de la demande. L'opinion de la municipalité parvient à la Commission en moyenne dans les 52 jours de la consultation.
	Par la suite, la Commission vous convoque à une audience dans les 60 jours de la désignation du juge administratif. L'avis de convocation inclut un document explicatif et les dispositions de la Loi sur la fiscalité municipale.	La Commission vous convoque dans un délai moyen de 74 jours. La Commission prendra les mesures nécessaires pour réduire à 60 jours le délai moyen.	La Commission vous convoque dans un délai moyen de 48 jours.

	Engagements	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011
	Lors de l'audience, le juge administratif chargé de rendre la décision vous renseigne sur le déroulement de l'audience, en plus de vous expliquer les dispositions de la loi.	Les mesures nécessaires sont prises pour réaliser cet engagement.	Le juge administratif s'assure de respecter cet engagement.
	La Commission rend sa décision dans les 75 jours suivant la tenue de l'audience.	La Commission rend en moyenne sa décision dans les 62 jours suivant l'audience.	La Commission rend en moyenne sa décision dans les 33 jours suivant l'audience.
Accueil et comportement du personnel	Notre personnel fait preuve de respect et de courtoisie. Il s'identifie et vous fournit une information, claire, précise et fiable.	Les mesures nécessaires sont prises pour réaliser cet engagement.	Le personnel se nomme et fournit les informations requises ou transfère la demande à son supérieur.
	Notre personnel vous fournit l'aide requise afin de vous aider à remplir votre demande de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes.	Les mesures nécessaires sont prises pour réaliser cet engagement.	Le personnel accompagne les organismes pour les aider à remplir les formulaires.
	Nous ne pouvons toutefois vous donner d'opinion juridique ni analyser les chances de succès de votre demande.	Notre personnel dirige l'organisme sur le site www.jugements.qc.ca pour la consultation des décisions de la Commission.	En continu.
Renouvellement de la prestation de services et amélioration de nos services	La Commission s'engage à réviser annuellement sa déclaration de services. Elle s'engage aussi à rendre compte de l'atteinte de ses objectifs dans son rapport annuel de gestion.	Déclaration révisée en novembre 2009 pour ajouter une section relative au traitement des plaintes.	La déclaration n'a pas été révisée.
	En vue d'améliorer nos services, faites-nous part de vos suggestions ou commentaires, par écrit.	Aucun commentaire écrit n'a été transmis.	Aucun commentaire écrit n'a été transmis.
	Pour formuler une plainte, nous vous invitons à communiquer avec nous par écrit. Nous nous engageons à répondre aux commentaires, suggestions ou plaintes, dans les 10 jours ouvrables.	Aucune plainte n'a été formulée.	Aucune plainte n'a été formulée.

	Engagements	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011
Accessibilité de nos services	Vous pouvez avoir accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopie, par Internet ou en vous rendant à notre siège social à Québec ou à notre bureau de Montréal. Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.	En continu.	En continu.
	Vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne sans frais dont le numéro est le 1 866 353-6767. Vous pouvez nous joindre à notre bureau de Québec au 418 691-2014 ou de Montréal au 514 873-3031.	En continu.	En continu.
	Si vous laissez un message dans notre boîte vocale, nous rappelons le jour même et nous accusons réception de votre courrier électronique dans un délai d'un jour ouvrable.	La Commission répond aux courriels dans 80,7 % des cas dans un délai d'un jour ouvrable. Elle répond aux messages téléphoniques le jour même.	La Commission répond aux courriels dans 78,2 % des cas dans un délai d'un jour ouvrable. Elle répond aux messages téléphoniques le jour même.

Le résultat de l'exercice relatif au traitement de la demande d'exemption de taxes démontre que la Commission prend en moyenne 4 jours de plus par rapport à l'exercice 2009-2010 pour traiter la demande, pour un délai total de 10 jours. Cette hausse s'explique par l'augmentation considérable du nombre de nouvelles demandes reçues et dont le traitement est assuré par une seule employée.

La Commission n'a pas procédé à la mise à jour de sa déclaration de services en raison des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle, qui démontrent qu'il n'y a pas lieu de le faire.

CHAPITRE 3
RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES ET INFORMATIONNELLES

3.1 RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF DE LA COMMISSION

L'effectif total autorisé de la Commission est de 24 emplois réguliers, en équivalent temps complet pour l'exercice 2010-2011, alors qu'il était de 22 emplois réguliers pour l'exercice antérieur.

L'augmentation de l'effectif total autorisé en 2010-2011 s'explique par l'attribution d'une nouvelle compétence en éthique et déontologie municipale. Pour la réalisation de ce mandat, la Commission a obtenu deux effectifs supplémentaires.

Le tableau suivant rend compte des différentes catégories d'emplois réguliers.

Emplois réguliers	Au 31 mars 2010	Au 31 mars 2011
Membres de la Commission[1]	10	11
Cadre	1	1
Professionnels	1	2
Technicien	1	1
Personnel de bureau	3	3
Total	**16**	**18**

En ce qui concerne les emplois occasionnels, le tableau ci-dessous en fait état.

Emplois occasionnels	Au 31 mars 2010	Au 31 mars 2011
Professionnel	1	0
Personnel de bureau	1	0
Total	**2**	**0**

1. La Loi sur la Commission municipale prévoit un total de 16 membres.

PRÉVISION DE DÉPARTS À LA RETRAITE

Départs à la retraite	Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010	Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011	Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012
Nombre d'employés visés[2]	0	1	1

DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Pour l'exercice 2010-2011, la Commission a consacré 40 686,78 $[3] à la formation afin de maintenir à jour les connaissances de son personnel. La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre prévoit qu'un montant représentant au moins un pour cent (1 %) de la masse salariale doit être affecté à la formation. La Commission a donc atteint cet objectif, puisqu'elle a consacré 3,3 % de sa masse salariale à des dépenses de formation pour l'année 2010[4] comparativement à 2,4 % en 2009.

Le tableau qui suit fait état des données pour l'exercice en cours et l'exercice antérieur concernant le montant consacré au développement de la main-d'œuvre.

Montant consacré à la formation	2009-2010	2010-2011
	37 118, 56 $	40 686,78 $

La répartition des jours de formation pour l'exercice 2010-2011 se détaille ainsi pour l'ensemble du personnel.

Jours de formation	2009-2010	2010-2011
Membres	45,6	52,8
Personnel de bureau	0,0	1,0
Cadre	6,2	6,8
Professionnels	9,0	6,0
Total de jours	**60,8**	**66,6**

L'augmentation du nombre de jours de formation pour les membres par rapport à l'exercice antérieur s'explique par la formation sur la médiation suivie par 3 membres, laquelle représente à elle seule 15 jours de formation.

La santé du personnel au travail

La Commission municipale, par son entente avec le MAMROT, permet à son personnel de bénéficier du Programme d'aide aux employés, dont certains se sont prévalus. Son personnel bénéficie aussi de l'accès au centre de conditionnement physique situé dans les locaux du MAMROT.

---

2. Excluant les membres de la Commission.
3. Information provenant du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT).
4. Aux fins de la Loi, le pourcentage est calculé par année civile et non par année financière. Pour 2010, le montant admissible pour les activités de développement est de 49 072,29 $ et la masse salariale de 1 485 988, 81 $.

3.2 RESSOURCES FINANCIÈRES

Pour l'exercice financier 2010-2011, la Commission municipale du Québec disposait d'un budget de dépenses de 2 250 000 $[5].

Le tableau suivant présente la situation des dépenses de la Commission.

Tableau comparatif des dépenses

PROGRAMME 06 ÉLÉMENT 01 - COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

	Exercice 2008-2009	Exercice 2009-2010	Exercice 2010-2011	
Supercatégorie	**Dépenses réelles[6]**	**Dépenses réelles[7]**	**Budget de dépenses[8]**	**Dépenses réelles[9]**
Rémunération	1 530 364 $	1 485 546 $	1 575 000 $	2 101 444 $
Fonctionnement	494 440 $	446 587 $	674 000 $	468 525 $
Amortissement	1 241 $	3 071 $	1 000 $	4 136 $
Total	**2 026 045 $**	**1 935 204 $**	**2 250 000 $**	**2 574 105 $**

Les dépenses réelles de fonctionnement ont augmenté de 21 938 $ par rapport à 2009-2010, notamment en raison de la hausse du loyer.

De plus, l'augmentation des dépenses réelles relatives à la rémunération est attribuable à la création d'une provision pour le versement d'allocations de transition aux membres de la Commission et à l'entrée en fonction en janvier 2011 d'un vice-président affecté aux dossiers relatifs à l'éthique et à la déontologie municipale.

Le tableau suivant présente les investissements réels en immobilisations depuis 2008-2009. Les immobilisations en 2010-2011 concernent l'achat de mobilier.

	Investissements réels 2008-2009[10]	Investissements réels 2009-2010[11]	Budget d'investissements[12]	Investissements réels 2010-2011[13]
Immobilisations	3 021 $	8 042 $	35 000 $	5 382 $

3.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission n'a eu aucun projet de développement en ressources informationnelles en 2010-2011.

5. Données présentées au Budget de dépenses 2010-2011 - Volume III, Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.
6. Données présentées aux Comptes publics.
7. *Id.*
8. Données présentées au Budget de dépenses 2010-2011 - Volume II.
9. Dépenses réelles à la fin de l'exercice 2010-2011, données en date de juillet 2011.
10. Données présentées au Comptes publics.
11. *Id.*
12. Données présentées au Budget de dépenses 2010-2011 - Volume II.
13. Dépenses réelles à la fin de l'exercice 2010-2011, données en date de juillet 2011.

CHAPITRE 4
RAPPORT DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES ET JURIDICTIONNELLES DE LA COMMISSION

4.1 ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

MUNICIPALITÉS SOUS TUTELLE

La Commission municipale exerce son pouvoir de tutelle à l'égard des municipalités assujetties à son contrôle par un décret adopté par le gouvernement, à l'occasion ou non d'une demande d'enquête sur l'ensemble ou une partie de l'administration de ces municipalités.

Ainsi, lorsqu'une municipalité est sous la tutelle de la Commission, aucune décision du conseil municipal ne peut entrer en vigueur avant que la Commission n'approuve le procès-verbal.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, trois municipalités étaient assujetties par le gouvernement au contrôle de la Commission :

- **Saint-René-de-Matane**, dans la région du Bas-Saint-Laurent, aux termes du décret 427-2010 adopté le 19 mai 2010, en raison des fortes dissensions qui persistent entre le maire, les conseillers et la directrice générale de la municipalité, créant de sérieuses difficultés de gestion et compromettant ainsi le maintien, au sein de l'administration municipale, d'un climat harmonieux nécessaire pour assurer son bon fonctionnement.
- **Lamarche**, dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, aux termes du décret 38-2011 adopté le 2 février 2011, puisque la situation de la municipalité de Lamarche ne cesse de se détériorer, au point où le conseil éprouve de sérieuses difficultés à fonctionner et où l'administration de la municipalité en est grandement affectée.
- **Saint-Augustin**, dans la région de la Côte-Nord, aux termes du décret 234-2011 adopté le 23 mars 2011, étant donné que de nombreuses irrégularités et actions illégales ont été constatées dans la gestion de la municipalité, telles que des dépenses effectuées illégalement, des subventions et des contrats octroyés sans résolution du conseil municipal et des situations de conflit d'intérêts.

Ces municipalités demeuraient assujetties au contrôle de la Commission à la fin de l'exercice 2010-2011.

ADMINISTRATION PROVISOIRE DE MUNICIPALITÉS

En vertu de l'article 100 de sa loi constitutive, la Commission municipale administre provisoirement une municipalité locale où un conseil municipal ne peut pas siéger, faute de quorum. Les actes que pose la Commission durant son administration ont le même effet que si le conseil avait agi lui-même.

Durant l'administration provisoire, la Commission désigne un membre qui voit à lui soumettre des recommandations concernant l'adoption de résolutions pour la bonne marche de l'administration municipale.

L'administration s'exerce jusqu'à ce que le conseil retrouve quorum à la suite de la tenue d'une élection fixée par le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, la Commission a administré provisoirement la municipalité de Saint-Guy, dans la région du Bas-Saint-Laurent, à compter du 16 février 2011. À la fin de l'exercice, cette municipalité était toujours administrée par la Commission.

Tableau récapitulatif du nombre de tutelles et d'administrations provisoires de municipalités (trois dernières années)

Tutelles et administrations provisoires	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Tutelles	1	0	3
Administrations provisoires	6	0	1

ENQUÊTE PUBLIQUE

La Loi sur la Commission municipale prévoit que le gouvernement peut demander à la Commission de tenir une enquête sur tout aspect de l'administration d'une municipalité.

Aux termes du décret 38-2011, adopté le 2 février 2011, le gouvernement du Québec a demandé à la Commission de tenir une enquête publique sur l'administration municipale de la municipalité de Lamarche.

Le décret prévoit que la Commission doit enquêter sur tous les aspects de l'administration municipale et notamment, sans restreindre l'étendue du mandat qui lui est donné, sur :

- les situations de conflit d'intérêts dans lesquelles se seraient placés certains élus;
- les ingérences indues de certains élus dans l'administration de la municipalité;
- le processus d'octroi des contrats municipaux.

Le président de la Commission a désigné deux membres pour faire enquête. La Commission a aussi retenu les services d'un procureur pour l'assister dans ses travaux.

À la fin du présent exercice, les audiences publiques n'avaient pas débuté.

Il s'agit de la première enquête publique effectuée par la Commission, à la demande du gouvernement, depuis 1996.

AVIS AU MINISTRE

Le 11 mai 2010, le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire a demandé à la Commission de lui faire rapport sur la gestion de la municipalité de Saint-René-de-Matane ainsi que sur les différends qui opposent le maire et les conseillers municipaux et de lui formuler des recommandations pour que l'administration de la municipalité puisse répondre adéquatement aux besoins de la population. La Commission a remis son rapport au ministre le 18 mai 2010. Cette municipalité a été assujettie au contrôle de la Commission suivant le décret 427-2010.

AUTORISATION DE NE PAS AGIR À TITRE DE PRÉSIDENT D'ÉLECTION

En cas d'empêchement du greffier ou du secrétaire-trésorier d'agir comme président d'élection ou si le greffier ou le secrétaire-trésorier refusent d'agir comme président d'élection, la Commission peut autoriser ces derniers à ne pas agir à titre de président d'élection et nommer, dans certaines circonstances, son remplaçant.

Si le secrétaire-trésorier n'a pas d'adjoint, la Commission demande au conseil de lui suggérer, par résolution, le nom d'une personne en mesure d'accomplir la fonction de président d'élection.

Au cours de l'exercice, la Commission a reçu huit demandes afin que le secrétaire-trésorier ou le greffier d'une municipalité n'agissent pas comme président d'élection. Elle a rendu six décisions et deux de ces demandes ont été retirées par le secrétaire-trésorier ou le greffier.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à l'autorisation donnée ou non aux greffiers ou aux secrétaires-trésoriers (trois dernières années)

Autorisation de ne pas agir à titre de président d'élection	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	14*	25	8
Décisions rendues	12*	27	6
Désistements	0	0	2
Demandes pendantes	2	0	0

*Données ajustées.

RÉORGANISATION TERRITORIALE MUNICIPALE, ÉQUIPEMENTS SUPRALOCAUX ET DROIT D'OPPOSITION

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission n'a reçu aucun mandat du ministre relatif à la réorganisation territoriale municipale ou quant à la détermination du caractère local ou supralocal de certains équipements.

En vertu de l'article 115 de la Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations, une municipalité peut, dans les 30 jours qui suivent l'adoption d'un règlement ou d'une résolution par l'agglomération, faire connaître par résolution son opposition à la Commission et à chaque municipalité liée.

La Commission a reçu en 2010-2011 une seule demande provenant de la municipalité de Saint-Augustin-de-Desmaures, qui a elle-même choisi de la retirer par la suite.

La Commission a rendu une décision pour une demande reçue au cours de l'exercice précédent.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait au droit d'opposition de municipalités (trois dernières années)

Droit d'opposition	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	3	3	1
Décisions rendues ou dossiers fermés	5	4	2
Demandes pendantes	2	1	0

4.2 ACTIVITÉS JURIDICTIONNELLES

ARBITRAGE DE LA COMMISSION

Une demande d'arbitrage auprès de la Commission peut émaner de diverses lois. Au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission a reçu des demandes formulées soit en vertu de la Loi sur les compétences municipales (partage des redevances pour les carrières et les sablières ou partage de la gestion d'une voie publique), du Code municipal du Québec ou de la Loi sur les cités et villes (entente intermunicipale), de la Loi sur la Commission municipale (arbitrage conventionnel et travaux utiles), ou de la Loi sur la qualité de l'environnement (tarif de l'eau). Pour ces demandes, elle a procédé soit à la médiation du différend entre les municipalités ou à l'arbitrage.

Dans le cadre d'une demande d'arbitrage déposée par une municipalité, la Commission propose aux parties, si elle estime que cela est approprié, de soumettre préalablement le différend à la médiation. Si les municipalités optent pour la médiation en exprimant leur choix par l'adoption d'une résolution de leur conseil, le président de la Commission désigne alors un médiateur qui est parfois accompagné d'un observateur.

Le médiateur procède à la signature d'une convention de médiation et d'une entente de confidentialité entre les municipalités.

Le rôle du médiateur consiste à amener les parties à trouver elles-mêmes la solution à leur différend. Si la médiation réussit, une entente est conclue. Le médiateur en informe alors le président. Si la médiation échoue, le médiateur remet son rapport au président, qui désigne un ou des arbitres pour entendre le différend.

Lors du processus d'arbitrage, chaque municipalité doit désigner un avocat pour la représenter. La Commission rend sa décision après avoir entendu les parties lors d'une audience.

ARBITRAGE D'ENTENTE INTERMUNICIPALE

La Commission peut intervenir comme arbitre dans les conflits résultant de l'interprétation et de l'application des ententes intermunicipales (conformément à la Loi sur les cités et villes et au Code municipal du Québec). Cet arbitrage intervient après l'échec d'une conciliation effectuée par un conciliateur désigné par le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

La Commission a traité deux demandes d'arbitrage en vertu des articles 469 de la Loi sur les cités et villes ou 623 du Code municipal du Québec, l'une concernant un service d'incendie et l'autre un service des loisirs. Bien que la médiation ait été proposée pour chacun de ces dossiers, les municipalités l'ont refusée.

À la fin de l'exercice, ces deux demandes étaient en cours.

Par ailleurs, en regard des demandes présentées en 2009-2010, la Commission a rendu deux décisions et une demande s'est réglée en médiation.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à l'arbitrage d'ententes intermunicipales (trois dernières années)

Arbitrage d'ententes intermunicipales	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	1	3	2
Décisions rendues ou dossiers fermés	0	1	3
Demandes pendantes	1	3	2

ARBITRAGE CONVENTIONNEL

L'article 24 de la Loi sur la Commission municipale prévoit que deux organismes municipaux ou plus peuvent convenir de soumettre à l'arbitrage de la Commission un différend né ou éventuel. Ne peut toutefois être soumis à l'arbitrage de la Commission un différend qui, en vertu d'une loi, doit être décidé par une autorité autre qu'un tribunal judiciaire.

La Commission a reçu une demande d'arbitrage conventionnel portant sur un différend relatif au service d'incendie pour laquelle les municipalités ont accepté de participer à une séance de médiation. Cependant, en raison de l'échec de la médiation, l'étude de la demande est toujours active et se poursuit en arbitrage.

Une demande reçue au cours de l'exercice 2009-2010 a été réglée par la médiation du différend.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à l'arbitrage conventionnel (trois dernières années)

Arbitrage conventionnel	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	2	1	2*
Décisions rendues ou dossiers fermés	2	0	2
Demandes pendantes	0	1	1

* Le dossier d'arbitrage ayant fait l'objet d'une médiation au préalable est aussi considéré comme une demande.

CARRIÈRES ET SABLIÈRES

La Loi sur les compétences municipales prévoit qu'une municipalité dont le territoire comprend le site d'une carrière ou d'une sablière doit constituer un fonds réservé à la réfection et à l'entretien de certaines voies publiques. Une municipalité voisine, dont les voies publiques sont empruntées pour la circulation des substances provenant du site situé sur le territoire de la municipalité ayant constitué le fonds, peut demander à celle-ci de conclure une entente pour l'attribution des sommes versées à ce fonds. Si elle refuse, la municipalité demanderesse peut soumettre le différend à la Commission.

Par ailleurs, toute MRC peut constituer, par règlement, un fonds régional tenant lieu de tout fonds local sur son territoire. Ce règlement doit prévoir les modalités d'utilisation des sommes versées à ce fonds et les règles de répartition entre les municipalités locales. Une municipalité locale peut demander à la Commission de réviser les critères d'attribution établis par le règlement.

En 2010-2011, la Commission a reçu 12 demandes, dont 11 relatives à la conclusion d'une entente pour le partage du fonds réservé à la réfection des voies publiques et une pour la révision des critères d'attribution établis par un règlement adopté par une MRC. De ces 12 demandes, 9 font ou ont fait l'objet d'une médiation entre les parties. Les trois autres demandes font l'objet d'un arbitrage. À la fin de l'exercice 11 demandes étaient en traitement, dont 8 en médiation et 3 en arbitrage.

Une demande reçue en 2009-2010 s'est soldée par la médiation du différend au cours du présent exercice.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait au partage des redevances pour les carrières et les sablières (trois dernières années)

Carrières et sablières	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	1	4	12
Décisions rendues ou dossiers fermés	1	3	2
Demandes pendantes	0	1	11

VOIE PUBLIQUE

La Loi sur les compétences municipales a été modifiée en juin 2010 pour octroyer à la Commission la compétence d'entendre un différend sur le partage des dépenses d'une voie publique.

Lorsque deux municipalités locales font défaut de conclure une entente relativement à la gestion et au partage des dépenses d'une voie publique divisée par la limite de leurs territoires, l'une d'elles peut demander à la Commission :

- de statuer sur la nécessité de faire assumer par une seule municipalité la responsabilité de la gestion des parties de la voie publique;
- de décider laquelle des municipalités est responsable de la gestion des parties de la voie publique;
- de prévoir les règles du partage des dépenses.

La Commission peut également être appelée à statuer sur la gestion et le partage des dépenses d'une voie publique qui longe la limite des territoires de deux municipalités, conformément à l'article 77 de la Loi.

La Commission a reçu en 2010-2011 trois demandes relatives au partage des dépenses pour la gestion d'une voie publique. Celles-ci font ou ont fait l'objet d'une médiation. L'intervention de la Commission a permis la conclusion d'une entente entre deux municipalités. Les deux autres faisaient toujours l'objet d'une médiation à la fin de l'exercice.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait au partage des dépenses pour la gestion d'une voie publique

Voie publique	2010-2011
Demandes reçues	3
Décisions rendues ou dossiers fermés	1
Demandes pendantes	2

FIXATION DU PRIX DE VENTE DE L'EAU OU DU SERVICE D'ÉGOUT

Le troisième alinéa de l'article 34 de la Loi sur la qualité de l'environnement édicte qu'à défaut d'entente, la Commission municipale fixe les taux de vente d'eau ou du service d'égout entre les municipalités, ou entre une municipalité et une personne visée à l'article 32.1, ou dans le cas où une personne vend de l'eau ou fournit le traitement des eaux à une municipalité.

Afin d'établir le prix de façon juste et équitable, la Commission municipale tient compte de divers facteurs tels que les coûts d'immobilisation et le service de la dette, les coûts d'entretien, de fournitures et de réparation, les coûts de fonctionnement et la part des frais d'administration générale attribuables au service.

La Commission a reçu à la fin de l'exercice une demande visant à fixer le prix de l'eau entre des municipalités. Cette demande était en traitement au 31 mars 2011.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à la fixation du prix de l'eau (trois dernières années)

Fixation du prix de vente de l'eau	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	0	0	1
Décisions rendues ou dossiers fermés	0	1	0
Demandes pendantes	1	0	1

TRAVAUX UTILES

L'article 22 de la Loi sur la Commission municipale prévoit que la Commission peut faire enquête à la demande de toute municipalité intéressée, lorsqu'il y a lieu dans l'intérêt public d'exécuter des travaux utiles à plusieurs municipalités, à l'exclusion des travaux d'aqueduc et d'égout. À la suite de son enquête, la Commission peut ordonner l'exécution des travaux et la répartition des coûts.

La Commission a reçu une demande concernant l'exécution de travaux utiles à plusieurs municipalités. Cette demande était pendante à la fin de l'exercice.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à l'exécution de travaux utiles à plusieurs municipalités (trois dernières années)

Travaux utiles	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	0	0	1
Décisions rendues ou dossiers fermés	0	0	0
Demandes pendantes	0	0	1

AVIS DE CONFORMITÉ DE CERTAINS RÈGLEMENTS D'URBANISME

En vertu de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, la Commission peut donner son avis sur la conformité des règlements d'urbanisme au plan d'urbanisme à la suite de la réception d'une demande en ce sens par au moins cinq personnes habiles à voter du territoire d'une municipalité.

Suivant la loi, les personnes habiles à voter doivent transmettre leur demande dans les 30 jours de la publication de l'avis par la municipalité les informant du recours devant la Commission. Celle-ci a 60 jours pour rendre sa décision.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission a été saisie de quatre demandes portant sur l'examen de la conformité des règlements d'urbanisme en vertu de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme. Elle a rendu deux décisions, dont une relative à une demande reçue au cours de l'exercice précédent. Une demande était en traitement à la fin de l'exercice. Deux demandes ont fait l'objet d'un désistement.

Les avis rendus par la Commission municipale l'ont été dans le délai de 60 jours, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à la conformité des règlements d'urbanisme au plan d'urbanisme (trois dernières années)

Avis de conformité	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	9	16	4
Décisions rendues	10	16	2
Désistements	2	0	2
Demandes pendantes	1	1	1

FIN DE MANDAT D'UN ÉLU MUNICIPAL

La Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités prévoit que le greffier ou le secrétaire-trésorier qui se rend compte de la fin du mandat d'un membre du conseil en raison de son défaut d'assister aux séances du conseil, de son inhabilité, de la nullité de son élection ou de la dépossession de sa charge en avise par écrit la Commission, qui peut aussi agir de sa propre initiative.

La Commission, après vérification et, le cas échéant, après avoir permis à la personne intéressée de se faire entendre, constate ou non la fin du mandat. Elle doit agir avec la plus grande diligence. La Commission transmet une copie de sa décision à la municipalité et au membre du conseil visé et détermine la date exacte de la vacance.

Une telle intervention de la Commission se produit le plus souvent à la suite du défaut d'un élu d'assister aux séances du conseil municipal pendant 90 jours consécutifs.

La Commission a reçu au cours du présent exercice neuf demandes visant à constater la fin de mandat d'un élu. Elle a rendu six décisions. À la fin de l'exercice, trois demandes étaient pendantes.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à la fin du mandat d'un élu municipal (trois dernières années)

Fin de mandat d'un élu	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	16	9	9
Décisions rendues	11	11	6
Demandes pendantes	2	0	3

DESTITUTION D'UN PRÉSIDENT D'ÉLECTION

La Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités prévoit que la Commission peut destituer un président d'élection après lui avoir donné l'occasion de se faire entendre et qu'elle peut désigner son remplaçant.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission n'a reçu aucune demande de destitution d'un président d'élection.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à la destitution d'un président l'élection (trois dernières années)

Destitution d'un président d'élection	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues et décisions rendues	0	2	0

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE EN MATIÈRE MUNICIPALE

La Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale, sanctionnée le 2 décembre 2010, crée une obligation aux municipalités locales et régionales d'adopter un code d'éthique et de déontologie pour les élus, d'ici le 2 décembre 2011.

Elle prévoit aussi que toute personne pourra demander au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire d'examiner le comportement d'un élu susceptible d'avoir commis un manquement au code d'éthique et de déontologie de la municipalité.

Si la demande n'est pas frivole, vexatoire ou manifestement mal fondée, le ministre la transmet à la Commission pour enquête.

Au terme de son enquête, la Commission peut conclure que la conduite du membre du conseil n'entraîne aucune sanction ou que la conduite du membre du conseil constitue un manquement à une règle prévue au code d'éthique et de déontologie de la municipalité.

Dans ce cas, la Commission peut imposer une ou plusieurs des sanctions prévues à la Loi, à savoir :

- la réprimande;
- la remise à la municipalité du don, de la marque d'hospitalité, de l'avantage reçu ou de tout profit retiré en contravention d'une règle énoncée par le code;
- le remboursement de toute rémunération, allocation ou autre somme reçue;
- la suspension du membre pour une durée maximale de 90 jours, sans rémunération, allocation ou autre somme.

La Loi prévoit aussi qu'un poste de vice-président affecté aux dossiers relatifs à l'éthique et à la déontologie est créé au sein de la Commission. M[e] Thierry Usclat est entré en fonction le 24 janvier 2011. Le vice-président a, outre la responsabilité de mener les enquêtes, celle de superviser les travaux entourant la publication de tout document destiné à promouvoir l'éthique et les bonnes pratiques déontologiques en matière municipale.

Le vice-président a établi le processus de traitement des demandes qui sera appliqué par la Commission dans l'exercice de cette compétence. Ce processus a été présenté aux membres de la Commission lors d'une réunion plénière qui s'est tenue en mars 2011. Il a de plus préparé les documents qui seront nécessaires au suivi des demandes d'enquête.

Le vice-président a amorcé le travail de promotion de l'éthique et des bonnes pratiques en déterminant les sujets qui seront traités dans un guide portant sur les bonnes pratiques déontologiques en matière municipale. À cette fin, il a rencontré des représentants de l'Union des municipalités du Québec et de la Fédération québécoise des municipalités en vue de connaître leurs préoccupations et leurs besoins en regard de ce guide. Il a en outre entamé des démarches auprès de consultants afin de réaliser et de produire ce guide.

La Commission n'a reçu aucune demande relative à l'éthique et à la déontologie, dans le contexte où la nouvelle loi a été sanctionnée à quelques mois de la fin de l'exercice 2010-2011.

EXEMPTION DE TAXES FONCIÈRES ET DE LA TAXE D'AFFAIRES

La Loi sur la fiscalité municipale prévoit que la Commission peut, après avoir consulté la municipalité locale concernée, reconnaître aux fins d'exemption de taxes foncières et de la taxe d'affaires certains organismes à but non lucratif répondant aux critères établis par la Loi. Pour être admissible, l'organisme à but non lucratif doit être une personne morale à but non lucratif et exercer des activités admissibles dans un but non lucratif dans les domaines de l'art, du loisir, humanitaire ou social.

La reconnaissance aux fins d'exemption de la taxe d'affaires est en vigueur pour une période de cinq ans et la reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières l'est pour neuf ans.

Lorsque la période écoulée depuis l'obtention de la reconnaissance en vigueur a atteint soit cinq ans ou neuf ans, la Commission doit transmettre à l'organisme reconnu un avis qui l'informe que la reconnaissance doit être révisée. Au cours de l'exercice, la Commission a donc procédé à la révision des décisions rendues en 2001-2002 pour les taxes foncières et à celles rendues en 2005-2006 pour la taxe d'affaires.

Le nombre de nouvelles demandes d'exemption de taxes foncières à traiter pour 2010-2011 a atteint 461 demandes, ce qui représente près du double des demandes reçues par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique notamment par le traitement des demandes en révision, au nombre de 160.

En ce qui concerne les demandes d'exemption aux fins de la taxe d'affaires, il y a une diminution du nombre de demandes à traiter, puisque cette taxe n'est imposée que par quelques municipalités au Québec.

TAXES FONCIÈRES

La Commission a reçu au cours de l'exercice 2010-2011 461 demandes de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières. De ce nombre, 160 concernaient la révision périodique alors que 301 étaient des nouvelles demandes. À la fin de l'exercice, 335 demandes étaient en traitement.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à la reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières (trois dernières années)

Taxes foncières	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	190	232	461
Dossiers fermés (décision, décision modifiée et désistement)	197	260	257
Demandes en traitement	159	131	335

Nombre total de décisions et de désistements pour l'exemption des taxes foncières

Taxes foncières	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes accordées	154	190	197
Demandes rejetées	23	46	24
Désistements	20	24	36
Nombre total de décisions et de désistements	197	260	257

TAXE D'AFFAIRES

La Commission municipale du Québec a reçu, au cours de l'exercice 2010-2011, 34 demandes de reconnaissance aux fins d'exemption de la taxe d'affaires. De ce nombre, 6 demandes portaient sur la révision de la reconnaissance obtenue aux fins d'exemption de la taxe d'affaires et 28 constituaient de nouvelles demandes. À la fin de l'exercice, 13 demandes étaient en traitement.

Tableau récapitulatif concernant les activités de la Commission en ce qui a trait à la reconnaissance aux fins d'exemption de la taxe d'affaires (trois dernières années)

Taxe d'affaires	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes reçues	75	55	34
Dossiers fermés	83	55	36
Demandes en traitement	15	15	13

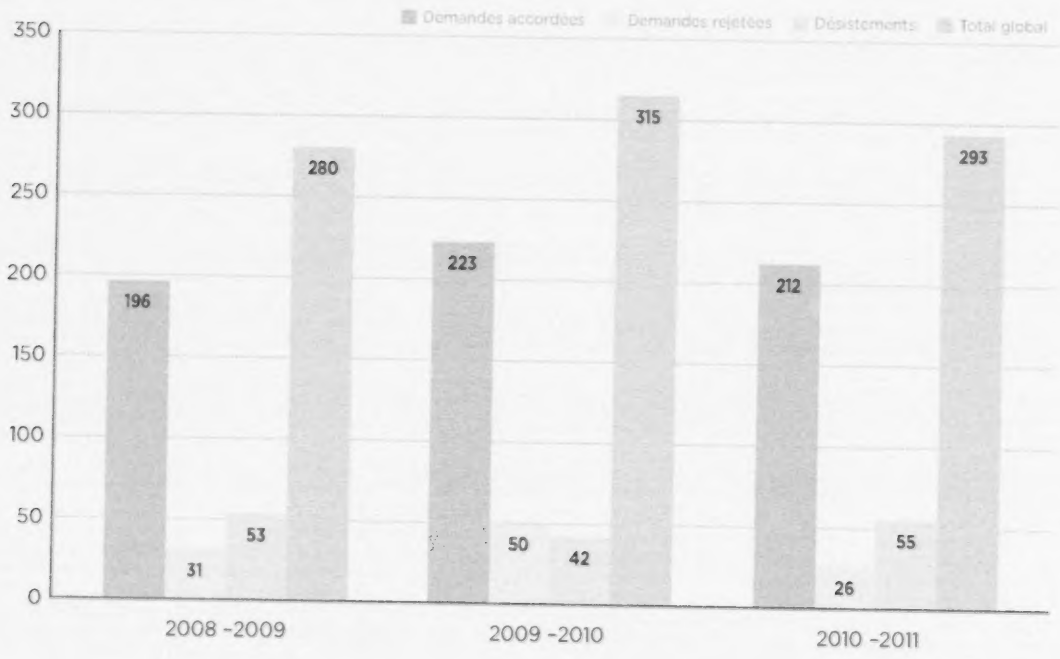
Nombre de décisions et de désistements pour l'exemption de la taxe d'affaires

Taxe d'affaires	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes accordées	42	33	15
Demandes rejetées	8	4	2
Désistements	33	18	19
Nombre total de décisions et de désistements	83	55	36

DOSSIERS FERMÉS CONCERNANT L'EXEMPTION DES TAXES FONCIÈRES ET D'AFFAIRES

Le tableau comparatif et le graphique qui suivent font état du nombre de dossiers de demandes de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières et de la taxe d'affaires fermés au cours des trois derniers exercices.

Taxes foncières et taxe d'affaires	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Demandes accordées	196	223	212
Demandes rejetées	31	50	26
Désistements	53	42	55
Total global	**280**	**315**	**293**



CHAPITRE 5
APPLICATION DES LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUE

5.1 ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les demandes d'accès aux documents qui sont adressées à la Commission concernent majoritairement l'obtention de décisions. La Commission n'a reçu aucune demande visant l'accès aux renseignements personnels.

La Commission a diffusé, dans son site Internet, les documents prescrits par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

La Commission s'est conformée aux exigences législatives et réglementaires en matière de protection des renseignements personnels.

5.2 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à la Loi sur la fonction publique, la Commission doit rendre compte des résultats obtenus par rapport à l'embauche.

Le tableau suivant fait état des personnes embauchées au cours de l'exercice 2010-2011.

	Personnel régulier[14]	Personnel occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	1	0	0	0

Voici quelle était la répartition des effectifs réguliers et occasionnels ainsi que des membres de la Commission au 31 mars 2010 :

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel de bureau	Technicien	Total
Hommes	8	0	1	0	0	9
Femmes	3	1	1[15]	3	1	9

14. Par recrutement.
15. Une professionnelle fait partie d'un groupe cible (anglophone).

5.3 ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

La Commission municipale s'est dotée, au cours de l'exercice 1999-2000, d'un code d'éthique et de déontologie (voir l'annexe D).

Chaque membre doit, lorsqu'il aura cessé d'exercer ses fonctions, respecter les dispositions du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Depuis l'adoption de ce code, aucun manquement aux principes d'éthique et aux règles de déontologie n'a été constaté.

Un des membres de la Commission agit comme répondant en éthique.

5.4 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Commission a procédé à la révision linguistique du Rapport annuel de gestion 2010-2011.

5.5 PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Commission municipale a adopté le 18 mars 2009 son plan d'action en matière de développement durable pour la période 2009-2013, lequel se trouve sur le site Internet de la Commission.

Au cours du présent exercice, la Commission a poursuivi ses efforts pour veiller à la récupération en mettant à la disposition du personnel des bacs de récupération multimatières. Elle a appliqué la politique recto verso et l'a même étendue aux décisions que la Commission transmet aux parties. Elle utilise du papier composé à 100 % de matières recyclées. Elle a accueilli le commissaire au développement durable lors d'une activité de sensibilisation au développement durable à laquelle assistaient les membres, les professionnels et le gestionnaire, en décembre 2010.

L'annexe E présente le sommaire de ce plan d'action et les résultats de l'exercice 2010-2011.

ANNEXES

ANNEXE A

SOMMAIRE DU PLAN STRATÉGIQUE

COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC - PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013					
ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS DE RÉSULTATS	INDICATEURS DE PERFORMANCE	CIBLES
1. L'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal	1.1 Promouvoir le rôle et l'expertise de la Commission	Stratégie de communication	Faire connaître les champs d'intervention	Nombre et types d'outils révisés ou réalisés	D'ici 2013, avoir réalisé 3 outils informatifs destinés à la clientèle
				Nombre de présentations effectuées	D'ici 2013, avoir effectué 10 présentations à des clientèles cibles
	1.2 Assurer une prestation de services de qualité	Offre de service	Maximiser le recours aux modes alternatifs de résolution de conflits	Nombre de mesures pour améliorer la promotion du service de médiation	En 2010, avoir mis en place deux mesures
				Pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation	En 2013, traiter 50 % des dossiers par la médiation
			Simplifier l'accès à certains services	Nombre de services dont l'accès a été simplifié ou facilité	Avoir modifié les procédures d'accès à 3 services d'ici 2011
			S'assurer de la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	Atteindre, d'ici 2013, un taux de satisfaction de la clientèle de 80 %
2. La performance organisationnelle	2.1 Renforcer la capacité organisationnelle de la Commission	Expertise	Assurer le transfert des connaissances et le renforcement des compétences	Nombre de personnes ayant bénéficié du transfert de connaissances	100 % des départs doivent faire l'objet d'une activité de transfert des connaissances
				Nombre de participations à des activités de formation et d'échanges	Tenir annuellement à l'interne au moins 3 journées d'échanges et de formation
				Moyenne d'heures de formation externe par personne	Atteindre en 2011 et maintenir par la suite une moyenne de 15 heures d'activités de formation externe par personne

ANNEXE B

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La Commission municipale du Québec agit à titre de tribunal administratif, d'organisme administratif, d'enquête et de conseil dans une perspective d'efficience de ses actions auprès des intervenants du monde municipal.

VISION

Un organisme reconnu pour son expertise et sa contribution novatrice au monde municipal.

DES SERVICES DIVERSIFIÉS

Comme tribunal administratif, la Commission municipale est principalement chargée de rendre des décisions en fonction des demandes formulées par des citoyens, des organismes à but non lucratif et des municipalités, en diverses matières dont les reconnaissances aux fins d'exemption des taxes foncières ou de la taxe d'affaires, les avis sur la conformité de règlements d'urbanisme et les arbitrages.

Comme organisme administratif, la Commission est appelée, entre autres, à administrer provisoirement une municipalité lorsqu'il n'y a plus quorum au sein du conseil, en adoptant toute mesure jugée nécessaire.

Comme organisme d'enquête, de sa propre initiative ou à la demande du ministre ou du gouvernement, la Commission enquête et fait rapport sur la situation d'une municipalité.

Comme organisme-conseil, la Commission soumet des avis au ministre, pour orientation ou pour décision, en matière municipale, notamment sur la détermination du caractère local ou supralocal d'un équipement.

La présente déclaration de services aux citoyens de la Commission municipale du Québec ne couvre pas l'ensemble des fonctions exercées par elle.

Elle est davantage axée sur le service offert en regard des demandes de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes afin d'accompagner l'organisme à but non lucratif dans sa demande de service auprès de la Commission.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE AUX FINS D'EXEMPTION DE TAXES

Dans les **10 jours** suivant la présentation de votre demande, la Commission vous transmet un accusé de réception et vous demande de compléter votre dossier, au besoin. Elle transmet une copie de votre demande à la municipalité locale qui a **90 jours** pour faire connaître son opinion à la Commission.

Par la suite, la Commission vous convoque à une audience dans les **60 jours** de la désignation du juge administratif. L'avis de convocation inclut un document explicatif et les dispositions de la *Loi sur la fiscalité municipale*.

Dès la réception de votre avis de convocation, assurez-vous de votre disponibilité, de même que celle de vos témoins, s'il y a lieu.

Présentez votre demande de remise dans les plus brefs délais, si nécessaire.

Lors de l'audience, assurez-vous d'avoir en main tous les documents que vous avez produits avec votre demande, car le juge administratif vous posera des questions sur ces documents.

Lors de l'audience, le juge administratif chargé de rendre la décision vous renseigne sur le déroulement de l'audience, en plus de vous expliquer les dispositions de la loi.

La Commission rend sa décision dans les **75 jours** suivant la tenue de l'audience.

ACCUEIL ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Notre personnel fait preuve de respect et de courtoisie. Il s'identifie et vous fournit une information, claire, précise et fiable.

Notre personnel vous fournit l'aide requise afin de vous aider à remplir votre demande de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes.

Nous ne pouvons toutefois vous donner d'opinion juridique ni analyser les chances de succès de votre demande.

RENOUVELLEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES ET AMÉLIORATION DE NOS SERVICES

La Commission s'engage à réviser annuellement sa déclaration de services. Elle s'engage aussi à rendre compte de l'atteinte de ses objectifs dans son rapport annuel de gestion.

En vue d'améliorer nos services, faites-nous part de vos suggestions ou de vos commentaires par écrit.

Pour formuler une plainte, nous vous invitons à communiquer avec nous par écrit. Nous nous engageons à répondre aux commentaires, suggestions ou plaintes dans les **10 jours** ouvrables.

ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES

Vous pouvez avoir accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopie, par Internet ou en vous rendant à notre siège social à Québec ou à notre bureau de Montréal.

Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne sans frais dont le numéro est le 1 866 353-6767.

Vous pouvez nous joindre à notre bureau de Québec au 418 691-2014 ou de Montréal au 514 873-3031.

Si vous laissez un message dans notre boîte vocale, nous rappelons le jour même et nous accusons réception de votre courrier électronique dans un délai d'un jour ouvrable.

Le siège social de la Commission municipale est à Québec et ses coordonnées sont les suivantes :

Commission municipale du Québec
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Mezzanine, aile Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3
Télécopieur : 418 644-4676
Courrier électronique : cmq@cmq.gouv.qc.ca

Les coordonnées de notre bureau à Montréal :
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 24.200, 24e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Télécopieur : 514 873-3764

Toute correspondance doit être adressée au siège social.

Vous pouvez consulter notre site Internet : www.cmq.gouv.qc.ca qui donne des informations sur les diverses compétences que la Commission exerce, les critères que l'organisme à but non lucratif doit rencontrer pour bénéficier d'une exemption de taxes, le formulaire qu'il doit remplir et bien d'autres renseignements.

Déclaration mise à jour en novembre 2009

ANNEXE C

STATISTIQUES DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LA COMMISSION

		Nombre		
	Genre d'activité	**2008-2009**	**2009-2010**	**2010-2011**
1.	Municipalité sous tutelle Résolutions administratives adoptées par la Commission pour l'administration de tutelle	11	0	51
	Procès-verbaux de la municipalité analysés par la Commission	8	0	21
2.	Administration provisoire des municipalités Résolutions administratives adoptées par la Commission, en vertu de l'article 100 de sa loi constitutive	101	0	8
3.	Enquêtes de la Commission Rapports d'enquête à la ministre à l'égard de la réorganisation municipale (regroupement, annexion, redressement de limites territoriales de municipalités) et à l'égard de la détermination d'équipements supralocaux	2	0	0
4.	Décisions et ordonnances de la Commission au regard des pouvoirs juridictionnels, administratifs et d'enquête Exemption de taxes (238), fin de mandat d'un élu (6), droit d'opposition (1), autorisation de ne pas agir à titre de président d'élection (6).	257*	314	251
5.	Résolutions diverses de la Commission Désignations, comparutions, autorisations relatives à des requêtes en Cour supérieure et à l'application de différentes lois	5	12	4
6.	Avis de conformité en matière d'urbanisme Avis et décisions à la suite de demandes d'avis de conformité	10	16	2
	Total global	**394**	**342**	**337**

ANNEXE D

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

SECTION 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet d'encadrer la conduite des membres de la Commission municipale du Québec par des normes élevées eu égard à l'intégrité et l'impartialité qui doivent guider leur action.

2. Pour les fins de ce code, le titulaire du poste de secrétaire de la Commission est assimilé aux membres.

   Le membre est tenu de respecter les règles de déontologie prévues par le présent code.

3. Les règles de conduite énoncées dans le présent code ne peuvent à elles seules décrire toutes les actions à éviter, ni énumérer toutes les actions à privilégier. Il appartient à chaque membre d'agir avec honnêteté et discernement, dans le respect des lois, en fondant son comportement sur le principe du respect de l'intérêt public et de la justice administrative.

SECTION 2

DEVOIR DES MEMBRES

Intégrité

4. Le membre exerce ses fonctions avec intégrité et dignité dans une perspective d'accessibilité et de célérité.

Attitude et comportement

5. Le membre exerce ses fonctions en assurant à tous, sans discrimination, le traitement approprié.

6. Le membre assure le bon fonctionnement de l'audience. Il veille à ce que chaque partie puisse être entendue et faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit applicables et dans le respect mutuel de toutes les personnes présentes.

7. Le membre fait preuve de considération, respect et courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui. Il évite de faire des commentaires inappropriés.

8. Le membre, dans l'exercice de sa fonction, agit et paraît agir, en tout temps et de façon manifeste, de manière objective et impartiale.

   Il fait toujours preuve de réserve et de prudence et il s'abstient d'exprimer des opinions pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou son impartialité.

9. Le membre exerce sa fonction en toute indépendance et demeure à l'abri de toute influence qui ne respecte pas ce principe fondamental.

10. Le membre se récuse devant toute situation susceptible de jeter un doute sur son impartialité.

Disponibilité et compétence

11. Le membre se rend disponible pour s'acquitter consciencieusement et de façon diligente des devoirs de sa charge.

    Il rend des décisions motivées, dans une langue simple et accessible.

12. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de sa charge.

Réserve et discrétion

13. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu à tout moment de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue, sauf celle qui a un caractère public.

    Il peut toutefois communiquer des informations de portée générale concernant la procédure et les pratiques.

14. Le membre a le plus grand respect pour le fonctionnement collégial de la Commission et apporte le soutien approprié à ses collègues, dans le respect mutuel de la discipline et de la compétence spécifique de chacun.

15. Le membre respecte le secret du délibéré.

16. Le membre s'abstient de toute intervention ou prise de position concernant un dossier qui n'est plus de son ressort et un membre qui a cessé d'exercer ses fonctions évite de divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue durant son mandat.

Conflit d'intérêts

17. Le membre évite de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

18. Le membre divulgue tout intérêt susceptible de créer une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

19. Le membre ne peut poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

20. Le membre peut exercer des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent pas son impartialité ni l'accomplissement de ses fonctions.

Neutralité politique

21. Le membre fait preuve de neutralité politique et s'abstient de toute activité ou participation dans une association politique partisane.

ANNEXE E

PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

Objectif organisationnel

Faire connaître le concept de développement durable

Action	Gestes	Suivis
Mise en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique.	Réaliser et offrir des activités de sensibilisation au développement durable au personnel.	Réalisé
	Participer à une formation sur la démarche de développement durable.	Réalisé
Indicateurs et cibles	Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable. Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières. 100 % du personnel sensibilisé d'ici 2011 et 50 % ayant une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités régulières d'ici 2013.	
Résultats de l'année	Participation de l'officière en développement durable à diverses formations. Transmission d'une capsule à l'ensemble du personnel sur le développement durable. Rencontre entre le commissaire au développement durable, les membres de la Commission, les professionnels et un gestionnaire.	

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

Objectif organisationnel

Adopter une politique de gestion des risques

Action	Gestes	Suivis
Mise en œuvre d'une gestion intégrée des risques.	Identifier les risques au sein de la Commission municipale.	Non débuté
	Adopter une politique de gestion des risques.	
	Informer le personnel.	
Indicateurs et cibles	Politique adoptée. D'ici 2011, adopter une politique de gestion des risques.	
Résultats de l'année	Non réalisé.	

Objectif gouvernemental 3

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

Objectif organisationnel

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables

Action	Gestes	Suivis
Mettre en œuvre des pratiques et des activités relatives à la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Poursuivre les efforts de récupération multimatières.	En continu
	Réduire la consommation de papier par l'utilisation du mode électronique.	En continu
	Favoriser le covoiturage ou l'utilisation du transport en commun lors des réunions entre les bureaux de Montréal et de Québec.	En continu
	Tenir une audience téléphonique pour les dossiers en région éloignée, et favoriser le regroupement des dossiers en région.	En continu
Indicateurs et cibles	État d'avancement de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable. Mise en œuvre de cinq mesures d'ici 2013.	
Résultats de l'année	Mise à la disposition du personnel de contenants de récupération multimatières. Utilisation de papier 100 % matières recyclées. Mise en œuvre de la politique recto verso pour les décisions de la Commission.	

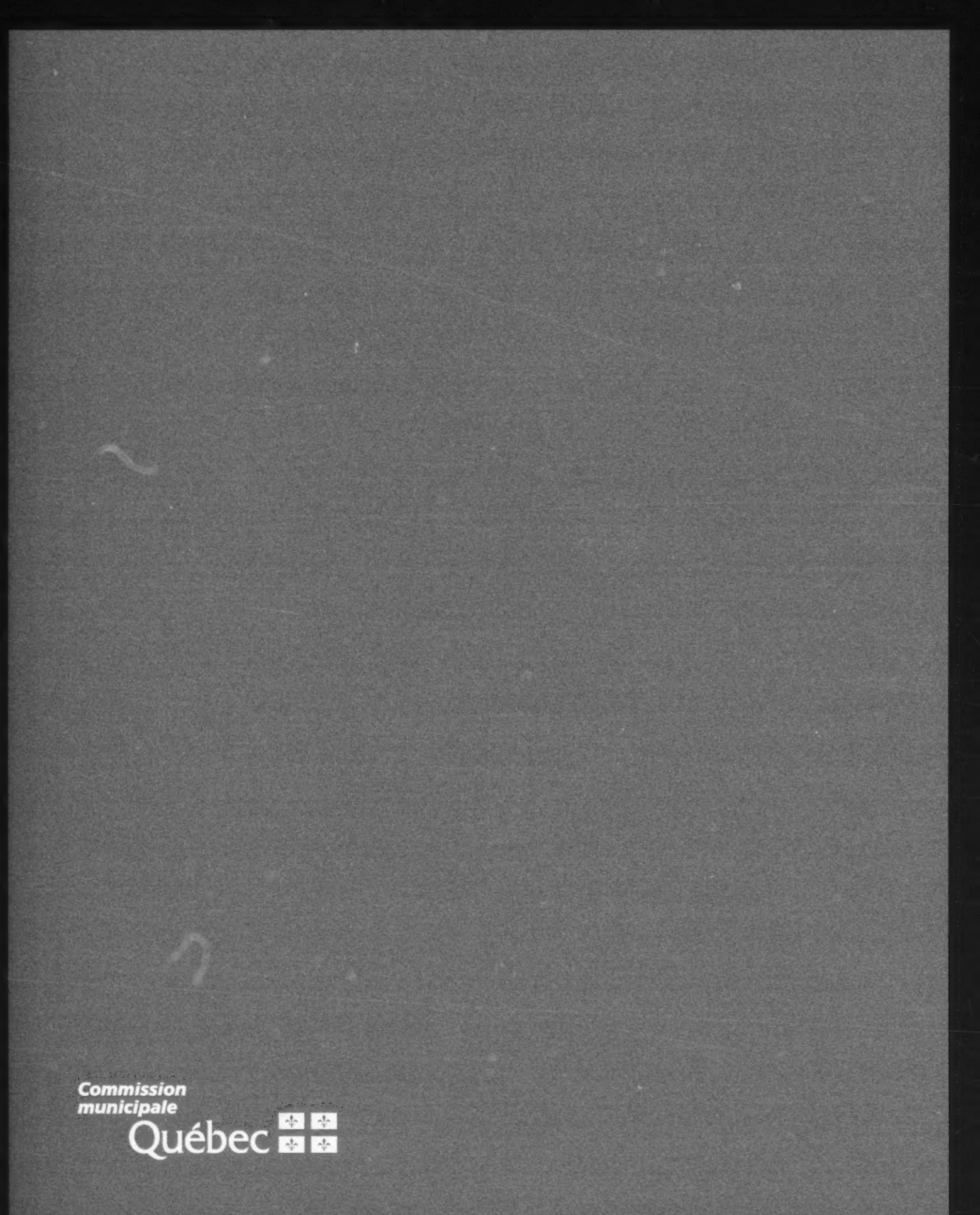
Objectif gouvernemental 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

Objectif organisationnel

Adapter sa prestation de services aux besoins exprimés par sa clientèle

Actions	Gestes	Suivis
Faire connaître la Commission.	Consulter la clientèle sur les services offerts.	Non débuté
Consulter les citoyens sur le niveau de satisfaction dans ses différents champs d'intervention.	Réviser ses façons de faire suivant les besoins exprimés.	Non débuté
	Favoriser le recours à la médiation pour sa clientèle municipale.	Réalisé
Indicateurs et cibles	Sondages effectués. Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation. D'ici 2013, avoir réalisé un sondage pour l'ensemble des services offerts.	
Résultats de l'année	Sondage effectué auprès des organismes à but non lucratif dont les résultats peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission. 13 dossiers sur 17 ont fait l'objet d'une médiation.	


Commission
municipale
Québec